

(様式1)

令和2年度指定管理者による公の施設の管理状況評価表

1 施設名 (所管課)

富山県広域消防防災センター (四季防災館) 消防課

2 施設所在地

富山市惣在寺1090-1

3 施設設置年度

平成24 年度

4 設置目的

自主防災組織、防災関係者の研修、県民の防災に関する知識の普及及び防災意識の高揚を図り、もって安全で安心な地域社会の形成に資することを目的とする。

5 施設概要

鉄筋コンクリート造 3階建て

延床面積 1,001.40㎡

主な施設

- ・各体験施設 (地震体験、初期消火体験、風雨災害体験、流水体験、応急救護体験、地域防災活動、煙体験)
- ・山地災害と山岳救助コーナー
- ・映像視聴コーナー (津波・土砂災害体感シアター他)
- ・富山の四季と地形コーナー

6 指定管理者

公益財団法人富山県消防協会

7 指定期間

5 年

令和2年4月1日 ~ 令和7年3月31日

8 利用者数及び利用 (使用) 料金収入の状況

(1) 利用者数 (人) ※この他、参考となる指標があれば追加

| H28 | H29 | H30 | R1 | R2 |
|--------|--------|--------|--------|--------|
| 32,731 | 34,140 | 40,115 | 32,823 | 11,763 |

(2) 利用 (使用) 料金収入 (千円)

| H28 | H29 | H30 | R1 | R2 |
|-----|-----|-----|----|----|
| — | — | — | — | — |

【参考】 利用料金収入見込み額 (利用料金制導入施設の場合)

| H28 | H29 | H30 | R1 | R2 |
|-----|-----|-----|----|----|
| — | — | — | — | — |

9 評価項目

(1) 利用者数・収入の増減に対する評価

令和2年度は、利用者数が11,763人となった。新型コロナウイルスの感染拡大に伴い、4月18日から5月19日まで臨時休館となるとともに、8月開催予定であったジュニア防災フェスティバルが中止、団体予約も軒並みキャンセルとなり、前年度(令和元年度)と比較すると大幅な減少となった。引き続き感染予防対策を徹底するとともに利用者により良いサービスを提供できるよう努めてもらいたい。

(2) サービス向上に向けた取組み

「地震体験コーナー」に地震災害写真パネル及び解説展示を令和2年度より実施した。

(3) 利用促進(収入増)に向けた取組み

令和3年度本格実施に向けた「災害体験ナイトツアー」の試行を令和2年度に実施した。

(4) 利用者のニーズ把握や苦情への対応

① アンケート結果

| | |
|-------------|---|
| 実施方法 | 来館者にアンケートの記入を依頼 (R2. 7/1～8/31及び10/6～11/15実施) |
| 回答者数 | 640 |
| 結果 | 職員の対応・説明：9割以上の方が「大変よかった」または「よかった」と回答 来館後の防災意識：9割以上の方が、「強く意識するようになった」または「以前より意識するようになった」と回答 |
| 結果を踏まえた改善事項 | — |

② その他利用者の声を反映させる取組み

ホームページ等で利用者意見を受け付けている。

③ 主な苦情と対応

苦情・要望の内容
・防災講座の開催可否の基準はあるか。
⇒特にないが、コロナ禍など特別な事由ごとに検討する。
・令和3年度の防災講座日程の案内はいつ頃になるか。また、早めに募集状況を公開願いたい。
⇒日程調整等の関係から3月2日にHP等で案内を行う。

(5) 個人情報保護の取組み

個人情報の保護に関し、全職員に周知を図っており、適切な個人情報保護が図られている。

(6) 関係団体との連携

近隣施設とパンフレットを相互に設置し、相互の来館促進に努めている。また、イタイタイ病資料館連携無料バスを運行している。

(7) 施設・設備の維持管理

建物及び付属設備の不具合には、消防課又は広域消防防災センターと連携をとりながら適切に対処するなど、適切に管理されている。

(8) 危機管理・安全管理などの取組み

各災害体験施設で「体験上の注意」を明示することにより、注意喚起を行い、来館者の安全を確保している。

10 所管課の管理運営確認状況

- ① 定期報告の受理
- ② 維持管理・運営状況等の担当職員現地確認
- ③ 個人情報に関するトラブルの有無
- ④ 危機管理・安全管理上のトラブルの有無

| 有/無 | 回数(有の場合) |
|-----|----------|
| 有 | 12 |
| 有 | 4 |
| 無 | — |
| 無 | — |

【トラブルの具体的内容と対応】

—

11 今後の課題等 (収入確保、経費削減、サービス維持向上等の観点から今後の課題を記載)

・利用者数は近年増加傾向にあったが、令和2年度については、新型コロナウイルス感染拡大の影響を受け大幅な減少となった。引き続き感染予防対策を徹底するとともに利用者により良いサービスを提供することが求められる。
・来館者アンケートでは、概ね良好な評価を受けている一方で、少数ではあるが、解説員の言葉の使い方や態度を指摘されている。スタッフ全員が意見を重く受け止め、来館者サービスに徹して対応することが求められる。